

## Проколова Оксана Сергеевна

### Образование:

- 1998 г. Московский Государственный Открытый Педагогический Университет. Специальность: "Практический психолог"
- 2002 г. Московский Гештальт Институт
- 2008 г. Бизнес Школа при Корпоративном Университете Компании «Росгосстрах». Методическая подготовка тренера с правом преподавания

### Дополнительное образование, тренинги:

- 2013 г. «Центр бизнес технологий». Анастасия Казанцева. Тренинг «Оценка персонала: технологии, инструменты»
- 2012 г. «Центр бизнес технологий». Игорь Нежданов. Тренинг «Характерология в оценке персонала»
- 2011 г. «Центр бизнес технологий». Анастасия Казанцева. Курс семинаров «Управление персоналом. Современные технологии HR»
- 2009 г. «BuroAkzent», Карен Рихтер, Цикл тренингов для тренеров
- 2008 г. «Голограмма», Рагулина Татьяна, Тренинг «Деловой этикет»



### Опыт работы:

- 2010 – н.в. Russian Retail Institute (обучение, оценка, консалтинг) Руководитель направления "Обучение"

### Обязанности:

- Управление проектами, связанными с обучением
- Разработка, организация и проведение тренингов для компаний – заказчиков

ООО «Росгосстрах-Столица», Центр обучения и развития. Руководитель Центра обучения и развития

### Некоторые разработанные тренинги:

- «Эффективное обслуживание VIP-клиентов, или «Высокие отношения»
- «Искусство продаж: шаги к успеху»
- «Навыки эффективного менеджмента»
- «Обслуживание клиентов в урегулировании убытков»
- «Формирование потребительского интереса»
- «Реакции клиентов. Для менеджеров офисных продаж»
- «Технологии работы клиентом по телефону» (для контакт-центров) и др.
- ООО «Народный пластик» (производство и продажа пластика)

Тренинг – менеджер

### Результаты:

- Рост продаж продуктов, использование сотрудниками техники корпоративных продаж продукта, использование сотрудниками техник разрешения конфликтных ситуаций, повышение качества обслуживания клиентов.
- Овладение сотрудниками знаний и навыков по соблюдению этапов продаж, техник выявления потребностей клиента, технике презентации продуктов на языке преимуществ и выгод, выявлению и аргументации корневых возражений, завершению продаж, корпоративным презентациям, стандартам обслуживания клиентов

### Реализованные проекты:

- ОСАО «Россия». Создание новой программы обучения для менеджеров агентских групп в рамках проекта по развитию агентских продаж
- ОАО «ОРГЭНЕРГОГАЗ», Надымский участок. Подготовка и проведение семинара-тренинга «Навыки управления», проведение тренинга по командообразованию
- Сеть мебельных салонов «Кухнистрой». Создание системы обучения дизайнеров – консультантов, проведение тренингов по продажам.
- ОАО «Мосэнергогосбыт». Подготовка, проведение и передача технологии тренинга «Работа с VIP клиентами»
- Национальная Страховая Группа («НСГ»). Подготовка, проведение и передача 3 тренингов в рамках проекта по повышению продаж личного страхования и страхования имущества
- ЛедиКупон». Обучение менеджеров по работе с клиентами
- Сеть мебельных салонов премиум сегмента «Стелс». Разработка и проведение программы по продажам для дизайнеров – консультантов
- ULS Group». Обучение сотрудников контакт-центра и отдела продаж
- Мебельная фабрика «Шатура». Подготовка и проведение тренинга «Эффективная работа Контакт- центра. Внедрение стандартов обслуживания клиентов по телефону»

### Клиенты

- ОСАО «Россия»